

福州卓昇电子有限公司国科版户 户通常见故障解决办法、常用操 作指南手册



目 录

（根据故障问题对照下面目录列表，直接找到解决内容所在页面，快捷简便）

1. “更换机顶盒”操作指南（针对位置锁定模块异常等情况）.....	3
2. “更换加密卡”操作指南（针对 E02,E16 等故障现象）.....	8
3. “移机”操作指南（针对返修机更换新机、用户搬家需要移动机顶盒等需要）.....	11
4. 国科户户通新标一键安装版本常见故障解决办法	12
4.1 故障现象：提示“未检测到 SIM 卡，请关闭电源后正确插入 SIM 卡”	12
4.2 故障现象：提示“您所使用的是 某某 SIM 卡，此运营商信号较弱”	12
4.3 故障现象：提示“未收到授权！请联系开户人员核实用户状态”	14
4.4 故障现象：弹出“位置锁定模块异常 1”的提示	15
4.5 故障现象：弹出“ E06”的提示	16
4.6 故障现象：弹出“位置锁定模块异常 2”的提示	16
4.7 故障现象：弹出“位置锁定模块异常 3”的提示	17
4.8 故障现象：弹出“位置锁定模块升级中，请稍候.....”的提示	18
4.9 故障现象：弹出“位置锁定模块异常 4”的提示	19
4.10 销户重新开卡操作	19
5. 其他常见故障及排除办法	20
故障现象：提示“ E01 请插入智能卡”	20
故障现象：提示“ E02 智能卡通讯失败”	20
故障现象：提示“ E04 对不起，该频道未授权”	20
故障现象：提示“ E06 对不起，智能卡未授权”	20
故障现象：提示“ T01 信号中断，请检查线路连接或联系客服	20
故障现象：提示“ T02 当前频道暂无节目，请收看其它频道或联系客服”	20
故障现象：提示“ T08 频道列表为空”	20
故障现象：播放过程中画面出现马赛克，声音断断续续、不清晰	20
故障现象：有些频道能正常播放，有些频道提示“ T01,,信号中断……”	20

（一）户户通用户管理系统【更换机顶盒】操作指南

【应用场景】：当客户机顶盒提示“位置锁定模块异常 1/2/4”提示，或由于机卡不匹配导致机顶盒出现“位置锁定模块异常 3”且无法找到相对应的机顶盒，或机顶盒出现无法正常接收节目等硬件故障时，这些情况下应用当前未被其它客户使用的机顶盒替换故障机顶盒，同时执行【更换机顶盒】操作。

◆ **注意：**执行“更换机顶盒”操作时，请保持机顶盒开机、加密卡正确插入至机顶盒，电视机能够正常接收到卫星信号。这个可以再次给你们

通过【快速搜索】或【综合检索】，输入目标客户的加密卡号或其它信息，查找到目标客户后，进入【客户概览】界面。

1. 在【客户管理】菜单中，点击更换设备下的【更换机顶盒】。

The screenshot displays the 'Customer Management' (客户管理) system interface. On the left sidebar, under the 'Change Equipment' (更换设备) section, the 'Change Set-Top Box' (更换机顶盒) option is highlighted with a red rectangle. The main area shows the 'Customer Overview' (客户概览) for a customer named 'Wang Er Xiao' (王二小), who is a 'Household Through Customer' (户户通客户). The 'Detailed Information' (详细信息) tab is selected, showing fields for 'Customer Name' (客户姓名), 'Mobile Phone' (移动电话), 'Communication Address' (通信地址), and 'Whether to install external phone' (是否安装外接电话). The 'Installation Address' (安装地址) section shows 'Province (District, City)' (省(区、市)) as Beijing (北京), 'Township' (乡镇) as 'Not Old' (不老), 'Village Code' (村代码) as 1102, and 'Appointment Installation Date' (预约安装日期) as 2013.

客户管理	
快速搜索	
加密卡序列号	🔍
机顶盒加密序列号	🔍
综合检索	
新增客户	
- 客户操作	
注销客户	
- 更换设备	
更换机顶盒	
更换加密卡	
修改客户信息	
- 移机 中止移机	
移机	
中止移机	

客户概览	
客户姓名:	王二小
客户类型:	户户通客户
详细信息 产品列表	
客户资料	
客户姓名:	王二
移动电话:	1380
通信地址:	复兴
是否安装外接电话:	☒ 是
安装地址	
省(区、市):	北京
乡镇:	不老
村代码:	1102
预约安装日期:	2013

2. 进入【更换机顶盒】页面，点击右下角的【更换设备】。

更换机顶盒

机顶盒加密序列号	机顶盒序列号	型号	状态	加密卡序列号
00471543694	0741014500828294	卓异-ZY-5518A-CA02B	已出库	001059117976

加密卡信息

加密卡号：

001059117976

加密卡型号：

加密卡

状态：

已出库

机顶盒信息

机顶盒序列号：

0741014500828294

机顶盒加密序列号：

00471543694

状态：

已出库

机顶盒型号：

卓异-ZY-5518A-CA02B

更换设备

取消

3. 系统弹出【更换设备】操作界面。

 设备更换成功!

更换设备

正在使用的设备

机顶盒序列号

0741014500828294

机顶盒型号

卓异-ZY-5518A-CA02B

机顶盒加密序列号

00471543694

要更换的设备

机顶盒序列号

机顶盒型号

机顶盒加密序列号

关联设备信息

加密卡序列号

001059117976

加密卡型号

加密卡

确定

取消

◆ 注意：【正在使用的设备】信息为灰色，不可修改。在【要更换的设备】中正确填写红色星号项。

4. 正确填写新机顶盒的“机顶盒序列号、机顶盒型号、机顶盒加密序列号”，点击【确定】

更换设备

正在使用的设备

机顶盒序列号

0741014500828294

机顶盒型号

卓异-ZY-5518A-CA02B

机顶盒加密序列号

00471543694

要更换的设备

机顶盒序列号

0741014500282258

机顶盒型号

卓异-ZY-5518A-CA02B

机顶盒加密序列号

00423333332

关联设备信息

加密卡序列号

001059117976

加密卡型号

加密卡

确定

取消

◆ 注意：机顶盒序列号为 16 位，机顶盒型号通过下拉框选择，机顶盒加密序列号为 11 位。

5. 页面右上角弹出“设备更换成功!”信息框,完成“更换机顶盒”操作。

**户户通**

户户通 用

成功
机顶盒更换成功!

确定

欢迎回来, LIANCHENGXIAN0033 退出

国家广播电影电视总局广播电视卫星直播管理中心

客户管理

快速检索
001059117976
机顶盒加密序列号

综合检索
新增客户
客户操作
注销客户
修改客户信息
更换设备
更换加密卡
更换机顶盒
移机/中止移机
移机
中止移机

安全管理

更换机顶盒

机顶盒加密序列号	机顶盒序列号	型号	状态	加密卡序列号
----------	--------	----	----	--------

加密卡信息

加密卡号: 加密卡型号:

状态:

机顶盒信息

机顶盒序列号: 机顶盒加密序列号:

状态: 机顶盒型号:

更换设备 取消

（二）户户通用户管理系统【更换加密卡】操作指南

【应用场景】：客户使用的机顶盒出现“E02 智能卡通讯失败”、“E16 智能卡授权已过期”等信息提示，或者加密卡被损坏等情况，需要使用新的加密卡替换故障加密卡时，应执行“更换加密卡”操作。

◆ **注意：**执行“更换加密卡”操作时，请保持机顶盒开机、加密卡正确插入至机顶盒，电视机能够正常接收到卫星信号。

1. 通过【快速搜索】或【综合检索】，输入目标客户的加密卡号或其它信息，查找到目标客户后，进入【客户概览】界面。
2. 在【客户管理】菜单中，点击更换设备下的【更换加密卡】。

客户管理	客户概览
快速搜索 加密卡序列号 机顶盒加密序列号	客户姓名： 王二小 客户类型： 户户通客户
综合检索 新增客户 - 客户操作 注销客户 - 更换设备 更换机顶盒 更换加密卡 修改客户信息 - 移机 中止移机 移机 中止移机	详细信息 产品列表 客户资料 客户姓名： 王二 移动电话： 1380 通信地址： 复兴 是否安装外接电话： ☒ 是 安装地址 省(区、市)： 北京 乡镇： 不老 村代码： 1102 预约安装日期： 2013

3.进入【更换加密卡】页面，点击右下角的【更换设备】。

加密卡序列号	型号	状态	机顶盒加密序列号
001059117976	加密卡	已出库	00471543694

加密卡信息

加密卡号：

001059117976

加密卡型号：

加密卡

状态：

已出库

机顶盒信息

机顶盒序列号：

0741014500828294

机顶盒加密序列号：

00471543694

状态：

已出库

机顶盒型号：

卓异-ZY-5518A-CA02B

更换设备

取消

4. 系统弹出【更换设备】操作界面

 设备更换成功!

x

更换设备

正在使用的设备

加密卡序列号

001059117976

加密卡型号

加密卡

要更换的设备

加密卡序列号

加密卡型号

*

关联设备信息

机顶盒序列号

0741014500828294

机顶盒型号

卓异-ZY-5518A-CA02B

机顶盒加密序列号

00471543694

确定

取消

◆ 注意：【正在使用的设备】信息为灰色，不可修改。在【要更换的设备】中正确填写红色星号项。

5. 正确填写新加密卡的“加密卡序列号”和“加密卡型号”，点击【确定】。

更换设备

正在使用的设备

加密卡序列号: 001059117976

加密卡型号: 加密卡

要更换的设备

加密卡序列号: 000667813695

加密卡型号: 加密卡

关联设备信息

机顶盒序列号: 0741014500828294

机顶盒型号: 卓异-ZY-5518A-CA02B

机顶盒加密序列号: 00471543694

确定 取消

- ◆ **注意：**加密卡号为 12 位，加密卡型号下拉选择。

6. 页面右上角弹出“设备更换成功!”信息框，则完成“更换加密卡”操作。

成功
智能卡更换成功!

欢迎回来, LIANCHENGXIAN0033

国家广播电影电视总局广播电视卫星直播管理中

客户管理 - **更换加密卡**

快速检索

001059117976

机顶盒加密序列号

综合检索

新增客户

客户操作

- 注销客户
- 修改客户信息
- 更换设备
 - 更换加密卡
 - 更换机顶盒
- 移机|中止移机
 - 移机
 - 中止移机

加密卡序列号	型号	状态	机顶盒加密序列号
null	null	null	00471543694

加密卡信息

加密卡号: null

加密卡型号: null

状态: null

机顶盒信息

机顶盒序列号: 0741014500828294

机顶盒加密序列号: 00471543694

状态: 已出库

机顶盒型号: 卓异-ZY-5518A-CA02B

更换设备 取消

（三）【移机】操作指南

【应用场景】：客户使用的户户通接收设备安装成功后，由于客户搬家或将接收设备过户给其他客户，需要将设备移动至本县区域内的其它乡镇或村使用时，或者客户使用的机顶盒出现“位置信息改变”提示消失等原因客户需要取消移机时，应执行“移机”操作。

◆ **注意：**执行“移机”操作时，请保持机顶盒开机、加密卡正确插入至机顶盒，电视机能够正常接收到卫星信号。

- 通过【快速搜索】或【综合检索】，输入目标客户的加密卡号或其它信息，查找到目标客户后，进入【客户概览】界面。
- 点击【客户管理】菜单中的【移机】。



- 进入【移机】页面后，修改“目标安装地址”，点击【确定】。



◆ **注意：**目标安装地址只能修改红色星号项，其它项不能修改。

- 系统页面右上角弹出“移机成功！”提示框，即“移机”操作完成。



【中止移机】操作指南

【应用场景】：客户在申请移机后，在安装人员未前往新的地点重新安装、开通前，由于客户使用的机顶盒出现的“位置信息改变”提示消失等原因客户需要取消移机时，应执行“中止移机”操作。

◆ **注意：**“中止移机”操作仅适用于“移机”操作完成之前使用。执行“中止移机”操作时，请保持机顶盒开机、加密卡正确插入至机顶盒，电视机能够正常接收到卫星信号。

- 通过【快速搜索】或【综合检索】，输入目标客户的加密卡号或其它信息，查找到目标客户后，进入【客户概览】界面。
- 点击【客户管理】菜单中的【中止移机】。



- 进入【中止移机】页面，点击【确定】。



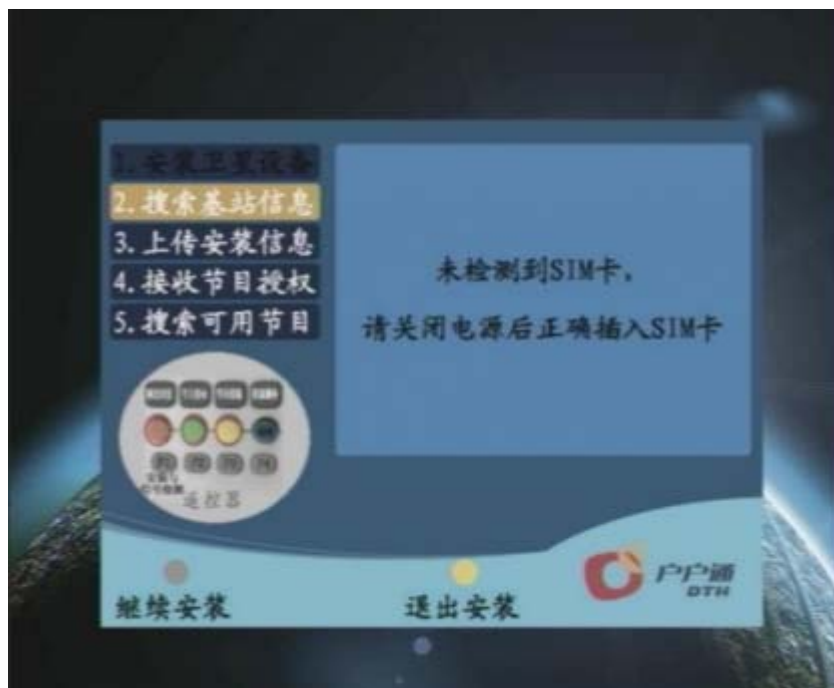
- 系统页面右上角弹出“操作成功！”提示框，即“中止移机”操作完成。



（四）国科户户通新标一键安装版本常见故障解决办法

户户通安装异常处理方法

4.1 提示： 未检测到 SIM 卡，请关闭电源后正确插入 SIM 卡



解决办法：

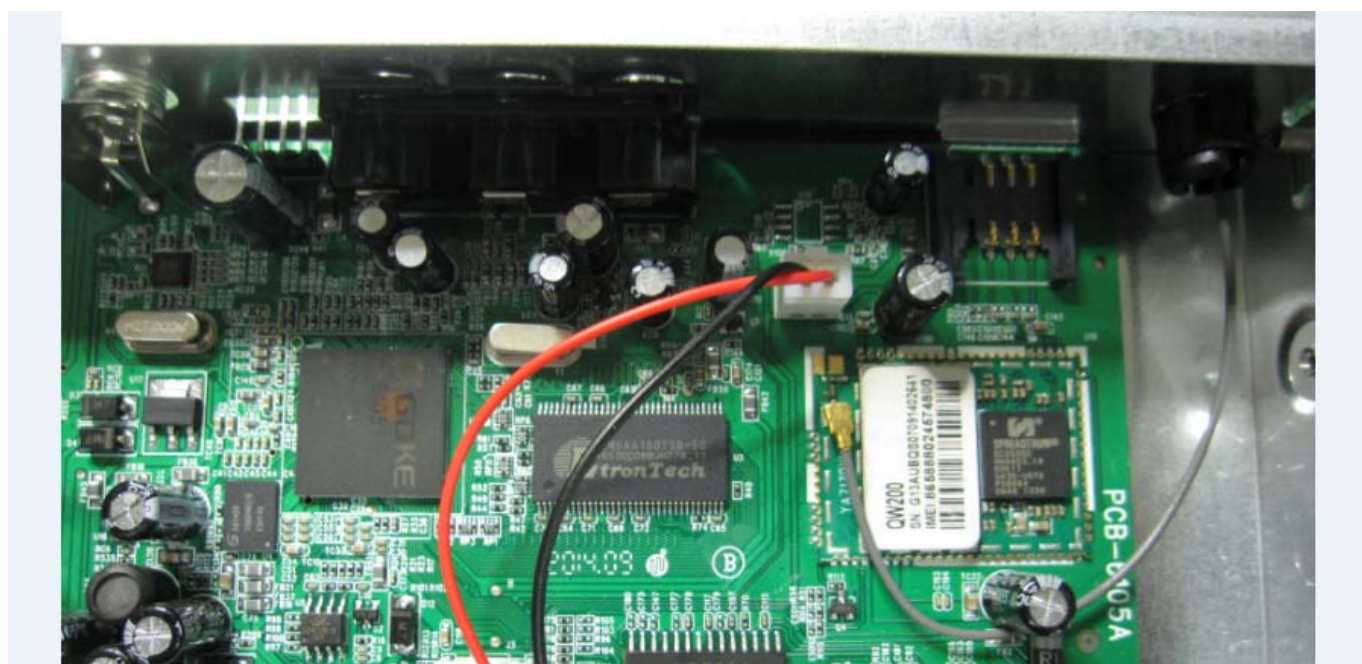
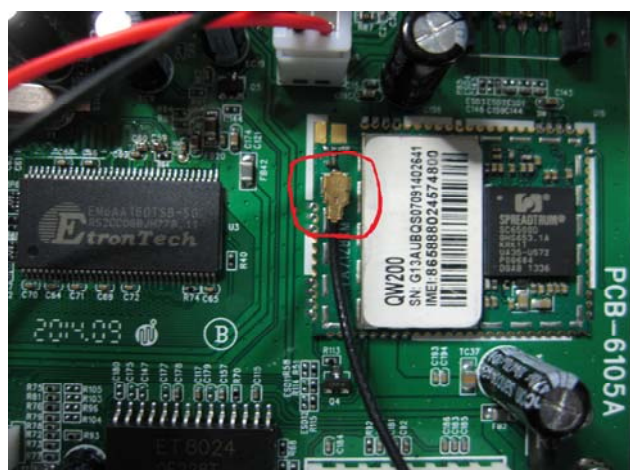
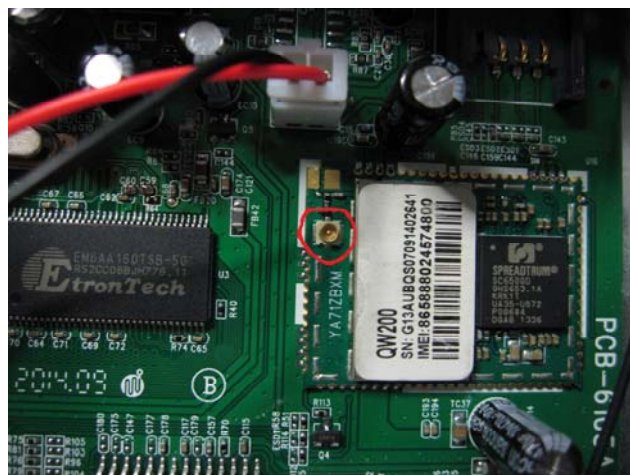
- 检查 SIM 是否可用。
- 拔掉插头（必须把电源线拔出来）取出 SIM 卡装入手机拨打电话，看是否可以使用的 SIM 卡；
- 若能正常拨打电话，则重新把 SIM 卡插入机顶盒，开机重新进行安装流程；
- 如果经过上述操作，还是发送失败，则代表 SIM 卡槽接触不良或模块故障。

4.2 提示： 您所使用的是 XX SIM 卡，此运营商信号较弱



解决办法:

- 检查 GPRS 天线是否接好。拔掉插头（必须把电源线拔出来），打开机顶盒上盖，查看天线是否与电路板主板天线接口接好。
- 若未连接上，或是接触不良。请重新把天线插入机顶盒主板天线接口处接好。



- 确定接好后，开机重新进入安装流程，若还是显示基站信号弱，可更换不同运营商

的 SIM 卡（只支持移动和联通的 SIM 卡）；

- 如果经过上述两点操作，还是不可进入下一步安装，则可更换质量更换的 GPRS 天线，增大接收能力。

注：个别地区基站数量少，若多次重新搜索后基站强度还是比较弱，则只能继续安装步骤。当用户收看一段时间后出现“位置信息改变”的提示的时候，可以通过销户重新安装或者移机来解决。



4.3 提示： 未收到授权! 请联系开户人员核实用户状态



解决办法：

- 请确保此 CA 卡和机顶盒已经在户户通用户管理系统中正确录入
- 可在户户通用户管理系统中检测此 CA 卡号，在客户状态栏查看是否是“等待安装”。



户户通 用户管理系统

国家广播电视总局广播电视卫星直播管理中心

客户管理

快速检索

综合检索

新增客户

客户操作

[注销客户](#)
[修改客户信息](#)

[更换设备](#)
[更换加密卡](#)
[更换机顶盒](#)

[移机/中止移机](#)
[移机](#)
[中止移机](#)

客户概况

客户姓名: 张三

客户状态: 等待安装

客户级别: 普通客户

客户类型: 户户通客户

产品信息

设备列表

操作历史

客户资料

客户姓名: 张三

出生日期: 1976-09-08

移动电话: 13712345678

固定电话: 0731-88888888

电子邮箱: 10000000000X

邮政编码: 410001

是否安装外接电话: ☐ 是 ☒ 否

安装地址

省(区、市): 湖南

县: 石门县

乡镇: 白云乡

行政村: 白牛山村

详细地址: 100000X

预约安装日期: 2014-03-07

安装人员电话: 11111111111

- 若显示“等待安装”，机顶盒重新开机进行安装流程，还是不能接收到节目授权，可拨打 4006008640 电话说明情况，让客服重新下发授权流。

4.4 弹出“位置锁定模块异常 1” 的提示



解决办法:

- 重启后还是弹出模块异常 1，则代表模块和机顶盒无法通讯，必须更换模块或机顶盒。

4.5 弹出“E06”的提示



现象：

在安装界面按遥控器【黄】键退出安装流程， 会显示此界面

解决办法：

- 重新开机进入安装流程；或是重新插拔 CA 卡，重新进入安装流程。

4.6 弹出“位置锁定模块异常 2”的提示



解决办法：

- 使用模块维修卡重新埋种子，具体操作方法：插入模块维修卡，重新开机，开机后

大概一分钟左右机顶盒会自动弹出“模块准备完成”的提示，代表种子埋入成功，换成用户卡重新启动机顶盒进行安装即可。



4.7 弹出“位置锁定模块异常 3”的提示



解决办法:

- 原因是机卡不对应。只有找到配套的机顶盒与智能卡才能恢复正常，否则必须销户重新安装。

4.8 弹出“位置锁定模块升级中，请稍候.....”的提示



现象：

机顶盒进入空中升级后可能会出现模块升级

解决办法：

- 一直等待模块升级，直到模块升级成功，会提示“模块准备成功”。



4.9 弹出“位置锁定模块异常 4”的提示



解决办法:

- 模块升级失败，必须更换模块。

4.10 销户重新开卡

现象:

在用户家里已经成功安装的机器，用户收看一段时间后出现故障，需要更换机器。

解决办法:

- 在新机器中插入智能卡，连上卫星信号线，保持开机状态。若新机器出现“位置锁定模块异常 3”或者“E14 对不起，您的智能卡不能用于该机顶盒”可以不予理睬，出现其他故障提示则按上述方法进行相应处理；
- 上网登录户户通管理系统，通过智能卡找到用户信息，注销用户，并把新机器和智能卡信息录入；
- 等待电视画面上的提示变成“E06 智能卡未授权”；
- 一直等到机顶盒进入安装界面；
- 若弹出“E06 智能卡未授权”提示后超过 3 分钟还没进入安装界面，则重新开机等待进入安装界面。

（五）其他常见的故障解决以及排除方法

1、提示“E01 请插入智能卡”



解决办法：可能是没有插入加密卡或者加密卡没有插好，请用户检查加密卡是否正确插入。

2、提示“E02 智能卡通讯失败”

解决办法：智能卡插反，或智能卡与卡座接触不良。请拔出智能卡，重新插入，确保智能卡插入方式符合机顶盒上的说明。

3、提示“E04 对不起，该频道未授权”

解决办法：若是用户长时间未开机看过电视，在确保信号锁定情况下，开着机顶盒 20 分钟以上，重新接收授权信息。若超过 1 小时还不能继续收看节目，拨打 400-600-8640 电话通知技术人员重新发授权。

4、提示“E06 对不起，智能卡未授权”

解决办法：安装不成功，重新按安装流程操作一遍。

5、提示“T01 信号中断，请检查线路连接或联系客服

解决办法：

- 检查天线至接收机的信号线接头是否松动造成接触不良，请连接好信号线接头，使其可靠连接。
- 检查天线至接收机的信号线是否有损坏，请更换信号线。
- 检查室外高频头是否有损坏，请更换室外高频头。
- 查看当地天气情况。如有雨雪等天气因素影响，造成信号质量下降。天气好转后即可恢复正常。
- 检查是否卫星天线松动造成位置偏移，请重新调整卫星天线位置，使其对准卫星并加以固定。
- 频道参数不正确，重新开机，机顶盒会自动搜索频道。
- 天线偏焦、抛物面变形偏差以致焦距不对，请更换天线。
- 检查是否多个机顶盒使用功分器，若果有则需取消功分器。

6、提示“T02 当前频道暂无节目，请收看其它频道或联系客服”

解决办法：当前节目不能收看，换频道收看其他节目，或拨打客服电话询问。

7、提示“T08 频道列表为空”

解决办法：进入系统设置，选择自动搜索。

8、播放过程中画面出现马赛克，声音断断续续、不清晰

解决办法：进入系统设置，选择<安装与信号检测>，观察每个频点的信号 10 秒以上，看信号条是否出现偶尔变红的状态。如果出现，需要调整卫星天线，确保信号条一直处于绿色锁定状态。

9、有些频道能正常播放，有些频道提示“T01,信号中断……”

解决办法：进入系统设置，选择<安装与信号检查>，检查每个频点是否锁定。若某个频点信号条为红色，则在当前频点下，调整卫星天线，直到每个频点信号都处于绿色锁定状态。